

DELIBERA N. 36

██████████ / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/789358/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 11/06/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di ██████████ del 05/11/2025 acquisita con protocollo n. 0282811 del 05/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha aderito, in data 05/12/2024, tramite i canali ufficiali TIM all’offerta “TIM WiFi Casa Fibra + TIM UNICA Power” (ordine B1E1YRTBFQPZ), che includeva l’attivazione di due linee mobili: ██████████ e ██████████. Successivamente, ha ricevuto comunicazione dal servizio clienti (187) che l’ordine era stato annullato per presunte morosità pregresse (74.68 €) relative a fatture del 2020, già oggetto di reclamo

formale via PEC nel 2021 e riconosciute da TIM come erroneamente emesse. Nonostante l'annullamento dell'ordine, il giorno 19/12/2024 è stato effettuato senza il mio consenso il passaggio del numero [REDACTED] da Fastweb a TIM, senza che avessi ricevuto alcuna SIM né attivato alcun servizio. Ha rifiutato la consegna delle SIM come indicato dal servizio clienti TIM (chiamata al 187 del 16/12/2024) e ha segnalato l'anomalia al 119, chiedendo il blocco dell'utenza. Ha inviato tre PEC di reclamo (23/12/2024, 24/03/2025, e il 24/04/2025 una diffida formale, allegando anche copia del documento d'identità (inviata il 02/06/2025), ma non ha ricevuto alcuna risposta risolutiva né il ripristino del numero. A seguito dell'accaduto dichiara di aver perso i contatti personali e professionali, tra cui medici, clienti e fornitori, con conseguente interruzione di comunicazioni importanti, l'impossibilità di accedere a servizi bancari, sanitari e digitali collegati al numero, con blocco di autenticazioni a due fattori e notifiche. Nonché disservizi continuativi che hanno causato disagio nella vita quotidiana e lavorativa con stress e frustrazione dovuti alla gestione inefficiente della pratica e alla mancanza di risposte da parte di TIM. Evidenzia inoltre anche la preoccupazione per la sicurezza dei dati personali, vista l'attivazione non autorizzata e la mancata consegna della SIM. Inoltre, dichiara che in data 22/09/2025, si è tenuta l'udienza di conciliazione (procedura UG/772084/2025) nella quale TIM ha proposto un risarcimento di €180 e ha richiesto una denuncia di smarrimento della SIM da parte del sottoscritto. Tale proposta è stata rifiutata, non tanto per l'irrisoria cifra, quanto per la richiesta di denuncia falsa, poiché la SIM non è mai stata in mio possesso, come dimostrato dai documenti allegati (tracciatura Poste Italiane), che attestano la restituzione al mittente e quindi non smarrita dal sottoscritto, ma gestita erroneamente da TIM. Richieste: 1. Ripristino immediato del numero [REDACTED] presso l'operatore originario (Fastweb) oppure rilascio di una nuova SIM attiva con lo stesso numero, intestata al sottoscritto presso l'operatore originario; 2. proposta di risarcimento per i danni subiti, riservandomi di contestare ogni offerta ritenuta inadeguata. 3. il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS, come segue: a. € 5,00/giorno per attivazione non richiesta del numero [REDACTED] per un totale di € 1.610,00 (dal 19/12/2024 al 4/11/2025 - 322 giorni); b. € 2,50/giorno per mancata risposta ai reclami, per un totale di € 795,00 (dal 23/12/2024 al 4/11/2025 - 318 giorni). Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 2.405,00 In replica alle memorie dell'operatore l'istante dichiara quanto segue: la presente replica si fonda sulle disposizioni di cui: • Delibera AGCOM n. 347/18/CONS – Regolamento sugli indennizzi per disservizi e violazioni contrattuali. • Delibera AGCOM n. 353/19/CONS, art. 20, comma 4 – Competenza del Co.Re.Com. in materia di ordini e indennizzi. • Delibera AGCOM n. 86/21/CIR, art. 3 – Modalità di sostituzione SIM e rilascio ICCID. • Legge di Bilancio 2020 – Prescrizione biennale dei crediti per servizi di comunicazione elettronica. • Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 259/2003), artt. 3 e 98 – Principi di correttezza e trasparenza. 1. Sulla presunta richiesta di risarcimento danni, l'istante replica che non è stata formulata alcuna richiesta di risarcimento danni. 2. Sulla presunta morosità pregressa di euro 74,68, l'istante replica che le fatture contestate sono state oggetto di reclamo formale nel 2021 e riconosciute come erronee da TIM (PEC allegata). Inoltre, ai sensi dell'art. 1, comma 4, Legge di Bilancio 2020, tali importi risultano

prescritti. Ho chiesto più volte chiarimenti senza ricevere risposta, in violazione dell'art. 8 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. 3. Sulla portabilità del numero [REDACTED], l'istante replica che la portabilità è avvenuta il 19 dicembre 2024, come dimostrano gli SMS TIM. Inoltre, la SIM è stata rifiutata il 16 dicembre 2024 (tracciatura Poste Italiane), non ha mai inviato OTP di conferma, come richiesto dall'art. 57 del Codice delle comunicazioni elettroniche. La TIM ha subordinato la soluzione alla denuncia di smarrimento della SIM, richiesta illegittima e contraria ai principi di buona fede (art. 1337 c.c.). 4. Sulla mancata composizione bonaria: L'istante replica che la conciliazione è fallita perché TIM ha richiesto una denuncia per smarrimento SIM, nonostante fosse dimostrato che la SIM non è mai stata in mio possesso. Tale condotta viola l'art. 3 del Codice delle comunicazioni elettroniche e l'art. 1175 c.c. 5. Sui tentativi di contatto e sull'affermazione di TIM circa l'utenza "attiva" l'istante dichiara che la proposta di migrazione verso altro operatore risulta essere prova di fondamento tecnico e giuridico in quanto: a) SIM mai consegnata: la SIM è stata rifiutata il 16/12/2024, come attestato dalla tracciatura Poste Italiane, e non è mai stata in mio possesso. b) Contratto annullato: TIM ha comunicato l'annullamento dell'ordine per presunta morosità (contestata e prescritta), pertanto non può esistere un'utenza attiva. c) Assenza di consenso alla portabilità: Non ho mai inviato OTP di autorizzazione, come richiesto dall'art. 57 del Codice delle comunicazioni elettroniche e dalla Delibera AGCOM n. 86/21/CIR. d) Impossibilità di migrazione: la migrazione verso altro operatore richiede il codice ICCID della SIM attiva. Non avendo mai ricevuto la SIM, non posso fornire tale codice. La stessa TIM, in sede di conciliazione, ha richiesto una denuncia di smarrimento per procedere, confermando che la SIM non era disponibile. Pertanto, l'affermazione di TIM è contraddittoria e conferma la responsabilità dell'operatore per attivazione non richiesta e mancata risposta ai reclami, ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. 6. Sul contratto sospeso prima della portabilità, l'istante dichiara che, come da e-mail allegata del 13/12/2024, TIM richiedeva il pagamento di €74,68 per precedenti fatture non pagate come condizione per procedere con l'ordine. Tale richiesta conferma che il contratto era sospeso e che la portabilità non poteva essere effettuata. Nonostante ciò, TIM ha migrato il numero il 19/12/2024 senza consenso e senza OTP, in violazione dell'art. 57 del Codice delle comunicazioni elettroniche e della Delibera AGCOM n. 86/21/CIR.

2. La posizione dell'operatore

In replica a quanto dedotto da parte avversa, l'operatore dichiara nelle sue controdeduzioni quanto segue: occorre evidenziare, in via preliminare, che la richiesta di risarcimento danni per € 2.500,00 formulata dall'istante è inammissibile, poiché la valutazione e la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità e, quindi, del Corecom. Ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla Delibera AGCOM n. 353/19/CONS, il Corecom può ordinare all'operatore di adottare misure per cessare la condotta lesiva e, se del caso, disporre rimborsi di somme non dovute o indennizzi nei casi previsti da contratto, carte dei servizi e disposizioni normative. Pertanto, la domanda di risarcimento deve essere dichiarata inammissibile. Nel merito

delle doglianze dell'istante, si precisa che l'ordine per l'attivazione dell'offerta "TIM WiFi Casa Fibra" è stato annullato a seguito della presenza di morosità pregresse in carico al cliente, risultanti dai sistemi TIM. Tale circostanza ha attivato le procedure interne di blocco commerciale previste dalla normativa. La situazione è comprovata dall'estratto conto e dalle comunicazioni inviate al cliente, nelle quali si evidenzia uno storno parziale e non totale, come erroneamente sostenuto dall'istante, confermando la trasparenza dell'operato della convenuta (cfr. all. 1-2-3-4). La portabilità del numero [REDACTED] è stata completata il 16 dicembre 2024, in conformità alla richiesta originaria del cliente. È quindi evidente che l'operazione non è stata arbitraria, ma conseguenza diretta di una volontà espressa dall'istante. Il successivo rifiuto della SIM, avvenuto il 19 dicembre 2024, quando la linea era già migrata verso TIM, è una scelta imputabile esclusivamente al cliente e non può trasformare un'operazione volontaria in un'attivazione non richiesta. Tale circostanza non può, pertanto, essere qualificata come attivazione non richiesta ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. La sospensione della linea è stata determinata esclusivamente dal rifiuto della SIM da parte del cliente, avvenuto dopo la migrazione, e non dà alcun errore tecnico imputabile a TIM. Tale comportamento ha reso impossibile la fruizione del servizio e non può essere considerato un disservizio riconducibile all'operatore. Si evidenzia inoltre che, come risulta dai sistemi, non vi è stato alcun consumo né alcun addebito economico a carico dell'istante. Si evidenzia inoltre che, come previsto dall'art. 3 della Delibera AGCOM n. 86/21/CIR, la sostituzione della SIM o il rilascio del codice ICCID può essere richiesta esclusivamente dal titolare della linea, previa identificazione personale mediante documento di riconoscimento valido. Tale operazione deve essere effettuata recandosi fisicamente presso un punto vendita TIM, non essendo consentita la gestione da remoto. L'istante non ha provveduto a tale adempimento, omettendo di seguire la procedura prescritta dalla normativa vigente, condizione indispensabile per la riattivazione del servizio. Si precisa, altresì, che l'utenza risulta attiva e, qualora l'istante lo desideri, potrà procedere alla migrazione verso altro operatore secondo le modalità previste dalla normativa vigente. La società ha inoltre tentato di contattare l'istante al recapito indicato nel fascicolo, senza ricevere risposta. Tale circostanza conferma la disponibilità dell'operatore a favorire una soluzione, pur non essendo stati raggiunti i presupposti per una bonaria composizione. Pertanto, non sussistendo i presupposti per una bonaria composizione della controversia, è stato redatto in sede di conciliazione, il 22 settembre 2025 presso il Corecom Campania, verbale di mancato accordo. Alla luce di quanto esposto, attesa la corretta operatività della società convenuta, la presente istanza non merita accoglimento e se ne richiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato: 1.

Per quanto riguarda il ripristino immediato del numero [REDACTED] presso l'operatore originario (Fastweb) oppure rilascio di una nuova SIM attiva con lo stesso numero, intestata al sottoscritto presso l'operatore originario, la richiesta non può essere accolta in quanto la portabilità del numero [REDACTED] presso l'operatore TIM è stata completata il 16 dicembre 2024. L'utenza mobile oggetto del presente procedimento ([REDACTED]) è attiva e non rientrano nelle competenze dell'Autorità e, quindi del Corecom, l'obbligo del "facere" all'operatore di ripristinare la migrazione verso altro gestore (Fastweb). 2. Per quanto riguarda la richiesta di risarcimento per i danni subiti, essa non può essere accolta in quanto la valutazione e la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità e, quindi, del Corecom. 3. Per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS, per attivazione non richiesta del numero [REDACTED] (dal 19/12/2024 al 4/11/2025 - 322 giorni), può essere accolta per i seguenti motivi: 1. L'operatore dichiara nelle sue memorie difensive che l'ordine per l'attivazione dell'offerta "TIM WiFi Casa Fibra" è stato annullato a seguito della presenza di morosità pregresse in carico al cliente e non dimostra che, per la sua riattivazione, ha acquistato il consenso dell'istante. Quest'ultimo dimostra, allegando agli atti documentazione probante, che ha rifiutato la SIM collegata al numero [REDACTED]. Pertanto si configura un'attivazione del servizio non richiesta e pertanto indennizzabile, come di seguito indicato: i. € 5,00 per 248 gg ((dal 19/12/2024 (data di attivazione del servizio) al 24/08/2025 (data di avvio della procedura di Conciliazione)) = € 1.240 4. Per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS per mancata risposta ai reclami, (dal 23/12/2024 al 4/11/2025 - 318 giorni), non può trovare accoglimento in quanto l'utente non prova quanto dichiarato per mancato riscontro agli atti dei reclami.

DELIBERA

Articolo 1

1. TIM S.p.A, a parziale accoglimento del 05/11/2025, dell'istanza del è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, per l'attivazione del servizio non richiesto dal 19.12.2024 al 24.08.2025, l'importo totale di euro 1.240,00 (milleduecentoquaranta/00), di cui all'Art. 9 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, li 11/06/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo